

マイクロカウンセリングを用いたロールプレイング学習における セラピスト役－クライアント役間の相互作用過程の分析

— 初学者におけるぎこちない面接となる理由を中心として —

赤 嶺 遼太郎

要旨

本稿では、面接法のロールプレイング学習場面における面接法初学者のマイクロ技法の使用と、それに対するクライアント役の反応を分析し、面接法初学者の面接が、技法を使用しながらもぎこちなくなる要因について検討した。臨床心理学を専攻する大学院生5人が面接学習の際に記録したロールプレイングのVTRを分析の対象とした。結果として、マイクロカウンセリングの「基本的かかわり技法」をセラピスト役が適切に使用することにより、クライアント役が話しやすい環境を作り出し、クライアント役の発話量が増加することがわかった。しかし、面接技法の初学者は、技法を使うことに囚われる傾向があること、「かかわり行動」の習得が不十分であることにより不自然なやりとりになってしまうことが問題点として挙げた。

キーワード：初学者、ぎこちない面接、基本的かかわり技法

Interaction between a Client and a Beginning Therapist in the Roll-Playing Interview with Micro Counseling Skills

— Cause of Unnatural Interview —

Ryotarou Akamine

Abstract

The purpose of the paper is to analyze clients' reactions to the use of Micro Counseling Skills by the beginning therapists through roll-playing interviews. The author discussed the reasons why the clients felt uneasy in the roll-playing interview by the beginning therapists. Subjects were five(5) graduate students in the field of clinical psychology at the Psychology Department of Okinawa Kokusai University, participating in the roll-playing interview. The interview sessions were videotaped and analyzed. The result showed that when the beginning therapists used the basic attending skills more appropriately, a good speaking atmosphere was created and clients' speech quantity increased. The author also found that the beginning therapists' preoccupancy in use of Micro Counseling skills and their lack of understanding of the skills made the interaction with the clients unnatural.

Key words: beginning therapist, unnatural interview, basic attending skills

1 問題と目的

臨床心理学を専攻する大学院1年生である筆者は、カリキュラムの一環としてマイクロカウンセリングを用いた面接のロールプレイング学習をしている。田中（1994）によれば Baker & Daniels（1989）はマイクロカウンセリングを用いた訓練プログラムの有効性に関して、メタ分析を用いた研究によってその有効性が検証されたとしている。このように、マイクロカウンセリングは面接法の学習に有効であるとされている。筆者が所属する大学院においてもマイクロカウンセリングの各技法を学び、ロールプレイングで実際に技法を使用して面接学習を行っている。しかし面接法初学者はどこかぎこちない面接になりがちであり、このぎこちなさは実技の際も感じられ、ロールプレイング場面を記録したVTRからも認められる。このように技法を用いながらも面接が上手くいかない場面が多々見られることがあった。

山田（2007）はロールプレイング学習について「カウンセラー役は録音を聴き逐語記録を作成する中で、自分に直面することになり、ロールプレイの際には気付かなかった多くのことに気づく機会となる。」「1つ1つの言葉の大切さを実感することにもつながる。」と述べている。そこで本稿では、ロールプレイングの逐語記録を作成し、マイクロカウンセリングの「基本的小かかわり技法」をセラピスト役が用いることと、クライアント役の話しやすさとの間にどのような関連があるのかを、セラピスト役の技法の使用頻度とクライアント役の発話量の関連としての量的側面と、セラピスト役の技法の運用の仕方とクライアント役の語りの内容としての質的側面から相互作用関係を分析する。そして、なぜ面接法初学者は技法を使用しながらもぎこちない面接になるのかを検討する。

2 マイクロカウンセリング

(1) マイクロカウンセリング

マイクロカウンセリングは1960年代に米国の Allen, E. Ivey 博士らによって開発された（2004, 福原ら）。Allen, E. Ivey は、臨床的体験や日常的体験から、各種カウンセリング・心理療法に用いられるそれぞれのコミュニケーションの形を「技法」と命名している。技法は3つに大別され、1つ目は「かかわり行動」、「かかわり技法」と言われ、相手と「共にある」ことが要求される。2つ目は「積極技法」と言われ、相手をリードする類の形で、言語、非言語レベルの矛盾を突いたり（対決）、対話の中で人やことがらに焦点を当てる「焦点のあて方技法」がある。3つ目はそれらを駆使して会話を構成するもので、「技法の統合」である。これらをさらに細かい技法に分け「マイクロ技法」として、図1の階層構造で示している（2004, 福原ら）。これらの「マイクロ技法」を下から一段ずつ学習を積み重ねていくことによって、基本的なカウンセリングの技術を身につけることができる。我が国で、現在カウンセラーを目指す大学院生たちが基本的な面接技法を学ぶ方法としてだけでなく、看護師のコミュニケーション技術の向上（永野, 2004）や社会福祉士の面接技法の向上（寶田, 2007）のための訓練プログラムとして積極的に用いられている。

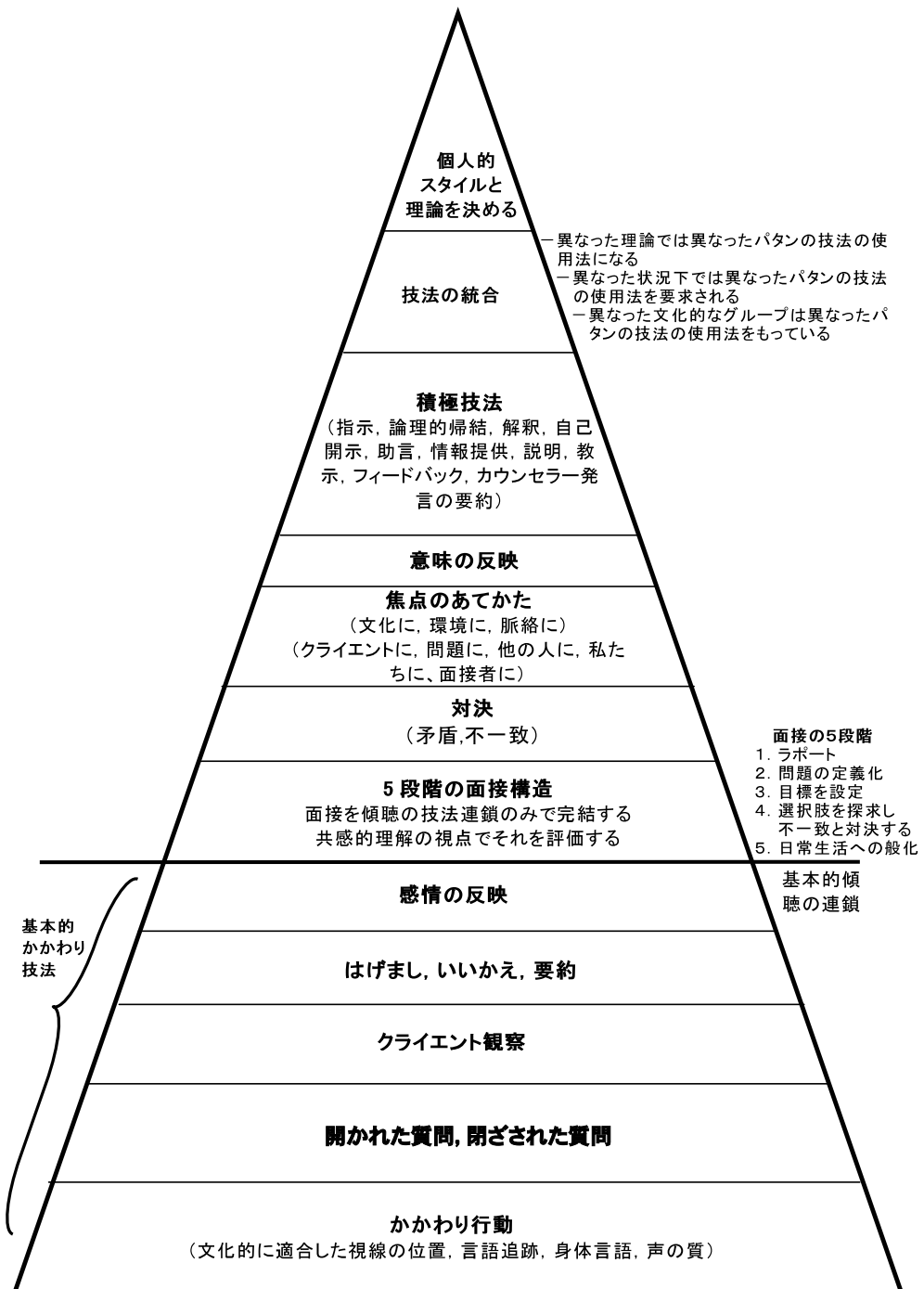


図1 マイクロ技法の階層構造 (福原ら, 2004 から作成)

(2) 「基本のかかわり技法」

「基本のかかわり技法」は、図1によれば、階層構造一番下の「かかわり行動」から、「感情の反映」までの技法のことである。福原ら（2004）に基づいて「基本のかかわり技法」について以下に説明する。

①「かかわり行動」

「かかわり行動」は、「視線の合わせ方」、「身体言語」、「声の調子」、「言語的追跡」の4つの要素から構成され、技法の根幹をなす。

②「開かれた質問・閉ざされた質問」

「開かれた質問」は、「どのように（How）」、「何を、何が（What）」、「話していただけますか（Could you）」という質問の仕方で、クライアントが自己の体験を表現しやすいような問いかけであるとされる。

「閉ざされた質問」は、事実関係の確認を強調する問いかけで、「はい」や「いいえ」などの短い言葉で答えられるような質問である。一回きりの答えで話が終わってしまうもので、クライアントが話したいことが何かということへの関心の弱さを示すことになる。ただし、時と場合（例えばクライアントが無口である場合や明確な回答が欲しい場合など）によっては有効であるとされる。

③「はげまし・いいかえ・要約」

「はげまし」とはクライアントの話を聴いてうなずいたり、ジェスチャーを用いたり、「そう…」「うん、うん」「それで？」と応じたり、一語かまたは1フレーズのクライアントの語ったキーワードを繰り返したりすることである。

「いいかえ」とはクライアントの話を短くまとめ、キーワードを正確に捉え、セラピストの言葉で返すことである。単なるオウム返しではない。

「要約」は「いいかえ」と似ているが、何セッションかにわたったセッション、または何セッションかにわたって繰り返されるポイントが対象となる。「いいかえ」よりカバーする量が多い。

④「感情の反映」

「感情の反映」とは、感情のいいかえ、である。クライアントによって表現された感情をクライアントが納得する姿勢と言葉でいいかえる。具体的には「あなたは…と感じている。あっていますか？」となる。

(3) 「基本のかかわり技法」を使用することによる効果

基本のかかわり技法を面接場面で使用することにより、クライアントにセラピストの「聴く」姿勢を伝え、クライアントが話すのを励まし、クライアントは自分についての話（物語）を展開する。そしてクライアントの周りのことおよびクライアントの問題を明確にし、援助関係のスタートとなる、とされる。

3 方法

(1) 使用する data

筆者の所属する大学院臨床心理学領域において、大学院生を対象に「臨床心理基礎実習」というカリキュラムの一環として記録した VTR data 5つ（表1）から逐語記録を作成した。それを図2のフォーマット（ロールプレイング場面の記録表）にまとめた資料を分析の対象とした。（以下セラピスト役を Th, クライアント役を Cl と表記）

表1 マイクロカウンセリングによる面接のロールプレイング学習過程の記録（VTR）

data 1	面接ロールプレイング学習 VTR (Th: A さん, Cl : B さん)
data 2	面接ロールプレイング学習 VTR (Th: B さん, Cl : A さん)
data 3	面接ロールプレイング学習 VTR (Th: C さん, Cl : D さん)
data 4	面接ロールプレイング学習 VTR (Th: D さん, Cl : C さん)
data 5	面接ロールプレイング学習 VTR (Th: E さん, Cl : B さん)

これらの data は2009年6月16日～2009年7月7日の間に、大学付属の心理相談室内のプレイルームで時間を約10分間と設定し記録されたものである。VTR は自らの面接を検討することを目的として記録されたものである。VTR に出てくる院生たちは、面接法に関する3回の理論的学習と、2回のマイクロカウンセリングを用いたロールプレイング学習の計5回にわたる面接法についての学習をしている。

(2) 分析方法

表1に示した VTR data から、図2のフォーマット（ロールプレイ場面の記録表）を用いて逐語記録を作成し、Th の基本的かかわり技法の使用頻度、運用の仕方と、それに対する Cl の反応について分析を行なった。

まずマイクロカウンセリングにおける基本的かかわり技法である、「開かれた質問／閉ざされた質問」、「はげまし・いいかえ・要約」、「感情の反映」を Th が面接のロールプレイングの中でどの程度使用しているかをカウントする。ただし「かかわり行動」と「クライアント観察技法」は測定が困難なため今回は分析から外した。カウントの基準は表2に示した。そして基本的かかわり技法を多く使用している面接のロールプレイングと、そうでない面接のロールプレイングにおいて、Cl の発話量がどのように変化するかを比較、検討する。また、Th が Cl の発話内容に対してどの技法をどのような言葉を用いて使用したのか、それにより Cl のその後の発話内容はどのような展開をたどったかを相互作用の視点から検討する。

Thの発話内容	Clの発話内容
~~~~~	~~~~~

図2 ロールプレイング場面の記録表

表2 カウントの基準と具体例

技法	カウントの基準	具体例
開かれた質問	Thの「開かれた質問」をカウントした。	<～についてもう少し話していただけますか？>，<具体的に話していただけますませんか？>など。
閉ざされた質問	Thの「閉ざされた質問」をカウントした。	事実関係を強調し「はい」，「いいえ」や一言二言で答えられる質問。<～ですか？>，<今日はよく眠れましたか？>，<子供は何歳ですか？>など。
はげまし	Thの「はげまし」をカウントした。	C1の発話に対してのThの相づち，<うんうん>などの反応や，C1の言葉を短く繰り返したものの。10分毎の回数を求めた。
いいかえ	Thの「いいかえ」をカウントした。	C1の発話内容をThが短くまとめ，キーワードを正確に捉え，Thの言葉で返したものの。<～なのだと思いますのですね。>，<・・・なので，～なのですね。>など。
要約	Thの「要約」をカウントした。	C1のやや長い発話内容を，C1が用いたキーワードを含めて，短くして返したものの。
感情の反映	Thの「感情の反映」をカウントした。	C1の発話内容に含まれる感情に対して命名したものの。<怒りを感じているのですね。>，<不安な気持ちなのですね。>など
CIの発話量	C1の全ての発話をフレーズごとにカウントした。	長さにかかわらず，句点や，発話内容が変わるときに1とカウントした。例えば「僕は高校の頃T部を3年間やってたんですけど，（1）まず高校入学したときに入ろうと思ってた部活は特になくて，（2）・・・」で2とカウントとした。
CIの発話量の割合	$(\text{CIの発話量} \div \text{ThとCIの発話量の合計}) \times 100$ で割り出した値とした。	
Thは<>，CIは「」で表記		マイクロカウンセリング 基本的かわり技法：福原訳，1999を参考に作成

#### 4 結果

「基本的かわり技法」について，ロールプレイングでThの用いた6つの技法の使われた回数と，CIの発話量と発話量の割合を示したのが表3である。表3の内容を図3～図7に個別に示し，以下に結果を述べることとする。

表3 Thの「基本的かわり技法」の使用頻度とCI役の発言量と発話量の割合

data 番号	Th	CI	開かれた質問	閉ざされた質問	はげまし	いいかえ	要約	感情の反映	CI 発話量	CI 発話量割合	時間(分"秒)
data1	A	B	4	4	118.2	1	2	0	46	69%	11"50
data2	B	A	7	4	97.2	2	3	0	35	61%	11"20
data3	C	D	2	3	148.8	2	1	0	42	67%	11"00
data4	D	C	6	3	132	3	3	1	43	67%	11"50
data5	E	B	4	3	118.8	2	0	0	32	65%	8"40

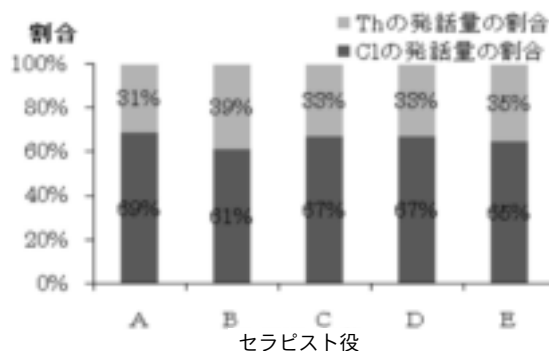


図3 CIとThの発話量の割合

(1) 「開かれた質問・閉ざされた質問」(図4, 図3 参照)

「開かれた質問」はCIが自由に語るのを促す技法とされるが、今回の結果はそうではなかった。例えば Th B の場合、「開かれた質問」を7回使用し使用頻度は最も高かったが、CIの発話の割合は61%と最も少なかった。一方「開かれた質問」の使用頻度が2回と最も低かった Th C の場合、CIの発話量が2番目に多く67%であった。

「閉ざされた質問」は、「はい」か「いいえ」あるいは一言で答えられるような答えを求めるため、CIが自由に語る機会を少なくさせるが、今回の結果はこれを示すものではなかった。

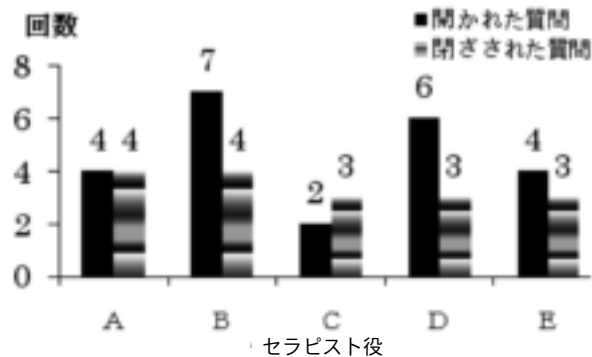


図4 「開かれた質問・閉ざされた質問」の回数

(2) 「はげまし」(図5, 図3 参照)

「はげまし」はThがCIの話を傾聴しているということを伝える技法である。CIは自分の語りをThが聴いていると感じることで、語ることが促進されると考えられている。今回の結果はこれを裏付けるものであった。「はげまし」の回数が多いほど、CIの発話量が多くなる傾向があることがわかった。例えば、Th Cは「はげまし」の回数が最も多く10分毎に148.8回であり、そのときのCI Dの発話量は2番目に多い67%であった。一方、「はげまし」の回数が10分毎に97.2回であった Th BのときのCIの発話量は最も少なく、61%であった。

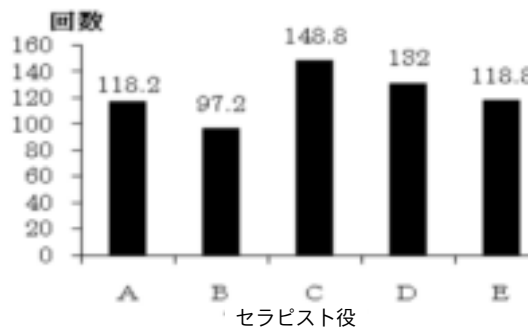


図5 「はげまし」の回数

(3) 「いいかえ」(図6, 図3参照)

「いいかえ」はThがClの話を聴いて理解しているということを伝えるとされる。Clはそれに勇気づけられることで、話を展開しやすくなり、語りが増すと考えられている。しかし今回の結果はこれを裏付けるものではなかった。例えば「いいかえ」が最も少ないTh Aの1回ときのClの発話量は最も多く69%であった。

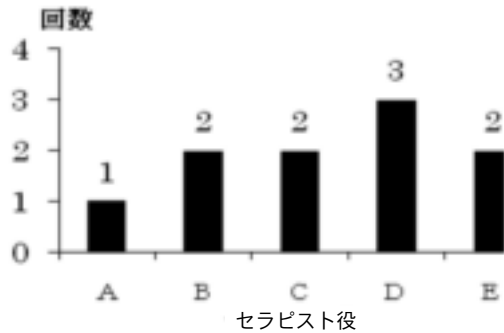


図6 「いいかえ」の回数

(4) 「要約」(図7, 図3参照)

「要約」とはClが語った比較的長い話の内容をThが短くまとめ、内容を確認することである。「要約」はClに自分自身が語ったことを認識させ、それにより次の話題へ展開することができ、Clが語るのを促進するとされる。しかし実際は「要約」の使用が多いほど、Cl役が発話量は少なくなった。

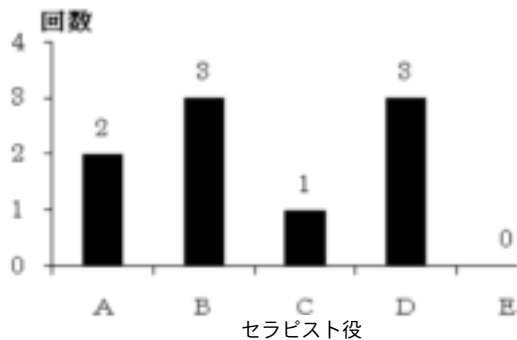


図7 「要約」の回数

(5) 「感情の反映」(図8参照)

「感情の反映」はClの語りの中に表現される感情を、Clが納得する言葉にいいかえ伝えることにより、Cl自身が感情を受け止めることを助け、Clが語るのを促進するとされる。今回はロールプレイングということもあり、Clが感情を表出することが少なく、「感情の反映」はロールプレイング中ほとんど使用されることがなかった。

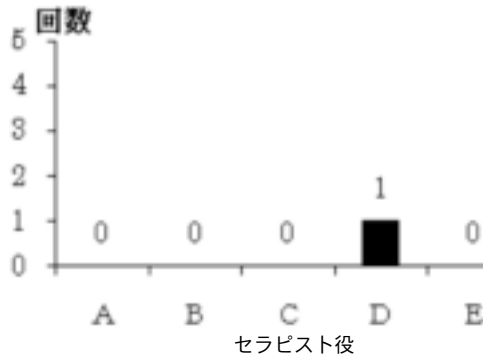


図8 感情の反映



## (6) 発話内容の分析

ロールプレイング場面の記録表を資料として、Th と Cl の言葉のやりとり過程でのマイクロカウンセリングの「基本的かわり技法」の機能分析を行った。両者のやりとり過程の発話内容は表3, 表4, 表5に示した。なお、個人が特定されない内容を選択し、一部省略、改変して掲載した。

表4 ロールプレイング場面の記録表 (data4)

発話は上から  
下へ時系列順

Th の発話内容	Cl の発話内容
1) どのような勉強をしたいと考えていますか。(開かれた質問 1)	夏休みなので、今まで学校に行ってた時間が自分の時間になるので、その時間に勉強も出来たらいいな、やりたいなと言うのは考えてます。
2) 勉強を夏休み中やるってことなんですけど、それができたとして、Cさんがどういう風になると思いますか。(開かれた質問 2)	沢山あるんですけど、とりあえずは色々今までも授業中に出てきたわからない単語とかも、調べようと思って書きとめてはいるんだけど、勧められた本とかも、メモはしているんだけどまだ読んではないので、そういうのを読んだり、あと修論もできれば、三つできたらいいなというふうに思ってます。
3) その勉強することによって、自分の中に余裕ができるって風を考えているってことですか？(いいかえ 1)	勉強したら、えっと、うーん…勉強を今自分でも色々挙げすぎているかなというのを思ったんですけど、これ全部をやろうとしたらちょっとできなくなってイライラしそうなので、もうちょっと減らして、それができたとしたら、たぶん何だろう、新学期に焦らない、焦らないというか、やらないよりはやったっていう自分の気持ちちがちょっと安定するかなというのはあります。
4) やっている自分を想像すると、どういう気持ちになりますか？想像ですけど。(開かれた質問 3)	余裕はできたらいいなとは思いますが。
5) 勉強するところから、それが日常生活に影響を与えるというお話でしたけど、もう少し詳しく話していただけますでしょうか。(いいかえ 2)(開かれた質問 4)	やってる自分…、自分頑張ってるなみたいな、自己満足じゃないけど。普段の生活で頑張れなかったときが、ちょっと気持ちに余裕がなくなってしまうので、これが予定通りというか、ある程度出来れば、自分の気持ちにも余裕ができるというか、やった自分に喜んで嬉しい気持ちで、楽しくなる、嬉しくなるので、家族とかにも優しくというか普通に接することができるかなと思います。
6) それをきっかけに優しく接することができそうかなという風に考えているということでしょうか。(いいかえ 3)	今の生活で、自分に余裕がないんだろうなとは思いますが、なので、家族に優しくできたらなとは思いますが、  できそう・・・できればいいなとは思いますが。今夏休みのこと想像したら、色々目標立てすぎたかなっていうのを、やりたいんではあるんですけど、夏休みだし、ちょっとは、気の抜ける日も作って、できたらいいなって思いました、今。

表5 ロールプレイング場面の記録表 (data2)

Thの発話内容	Clの発話内容
1) リズムのとれた生活をしたいということで、それについてもう少しお話ししていただいてよろしいですか。(開かれた質問1)	リズムのいい生活をするっていうのが夏休みにしたいことです。
2) 今は不規則な生活なので、夏休みはリズムのいい生活をしたいってことですね。不規則な生活っていうことについてはどう感じていらっしゃいますか。(いいかえ1)(開かれた質問2)	最近は夜がどうしても遅なるので、夕飯を食べる時間がばらばらだったり、寝るのが遅くなったりして、次の日起めるのが大変。夏休みの機会にちょっとリズムを自分で作り直したいなと思ってる感じですね。
3) (不規則なのは)しょうがないと思っている。夏休みにはリズムのとれた生活をしたいっていうことですけど、そのことについてもう少しお話しいただけますか。(いいかえ2)(開かれた質問3)	不規則なんですけど、学校とか自分の勉強とかがあるので、思う通りには生活リズムが作れないっていうのはしょうがないって思ってます。けど、疲れがたまったりするとだるくなったりしてしまうので、結局うまく物事を進められなくなったりします。
4) 今は不規則な生活をしていらっしゃると言いましたが、例えばその、Aさんの理想のリズムの取れた生活とはどのような点が違いますか。(開かれた質問4)	私が思うリズムのとれた生活は、夜は12時までには寝て、7時に起きて、7時間睡眠をとる。ちゃんと朝ご飯を食べて、それから自分のやるべきことをやる。勉強なり、遊んだりとか、夏休みに実習とかも入るので、そういう事前にやつくこととか。
5) 不規則な生活とリズムのとれた生活は、睡眠時間と御飯がだいたい違うということでしょうか。(閉ざされた質問1)	睡眠時間がまちまちだったり、3時間とかだったり。そういうのが積み重なっていくと結局体がだるくなったりとかしてしまうので、ちゃんとまとまった時間寝れるということと、そのつどの時間にはご飯を食べるとか…今は全部違いますかね。両方、毎日ばらばらなので。
6) リズムのとれた生活ということに対してAさんはどのような気持ちをもっていらっしゃいますか。(開かれた質問5)	はい大きく分けると。  メリハリをつけるとか、何かよくわからないんですけど。同じやるべきことがあっても、リズムがバラバラの日と、自分のリズムに乗っているときとでは、それに取り組む集中力とか色々変わるかなとは思ってますけど。
7) リズムがいいと勉強にも集中できる。夏休みリズムのとれた生活をしながら、他に何かやりたいことっていうのはございますか。(開かれた質問6)	スポーツっていうか、体を動かすことは好きなので、みんなで出来るバレーとかそういうスポーツをできればやりたいなとは思っているんですけど。体を動かして、・・・体を動かすことはストレス発散にもなりますし。好きなので。
8) 夏休みになったら、規則的な生活とスポーツをしたいということですね。スポーツに関して、Aさんの気持ちについて聞かせていただいてよろしいですか。(開かれた質問7)	…気持ち…好き。気持ちいい。汗をかくことは、体を動かすということはすっきりするので、こうなんかメリハリがつくんですね。勉強しているとき、スポーツしているとき、ちゃんと眠って、ご飯を食べて、という生活だったら最高ですけどね。
9) Aさんの理想の生活には、ちゃんと寝て、起きて、ご飯を食べて、スポーツをして、勉強も入っているんですね。(要約1)	

表6 ロールプレイング場面の記録表 (data3)

Th の発話内容	CI の発話内容
<p>1) T を始めて、何もわからないところからスタートしたということですが、最終的にやってよかったなという風におっしゃってたんですけど、このやってよかったなって、どういうことがやってよかったなというふうに思えましたか？（要約 1）（開かれた質問 1）</p> <p>2) 部活の練習だったり、先生に怒られたりとか、そういうのだったり練習内容とか、海にビーチに行って練習したりとかっていうそういう練習も含めて、色々楽しかったっていうことと、練習をしていく中で、色々わからなかったものが分かってきて、T に対しても楽しみを見出せるようになったって言う感じですかね。（要約 2）</p> <p>3) 色々エピソード色々上がったんですけど、特に印象的だった出来事とか、これが楽しかったなあっていうのはありますか？（閉ざされた質問 1）</p> <p>4) 練習のときは楽しい雰囲気がつとも伝わってくるんですけど、試合になるとまたみんな気持ちを切り替えるというか、この緊張感とかっていうのも出てくるんですか？（閉ざされた質問 2）</p> <p>5) 2 年生になってからは楽しむっていうものもあるけど、勝ちたいっていう気持ちも出てきて、楽しみながら練習している感じがあったんですけど、2 年生になって自分が下を引っ張っていかないといけないっていうときにやっぱり練習内容とかも工夫されたりとか、そういうのはあったんですか？（要約 3）（閉ざされた質問 3）</p>	<p>高校のころやってた部活（名称は T とする）についてお話ししたいと思います。僕は高校の頃 T 部を 3 年間やってたんですけど、最初は先輩に連れていかれて入ったという感じで、特に興味があったわけじゃなくて、T 部に入っただけですけど。T ってどんな競技かルールも全然知らないし、どんなもんなんだろうと思ってたんですけど、楽しくて、先輩たちも気さくな感じで話しかけてくれたので、3 年間続けてとっても楽しい高校生活を送れたのかなっていう風に思いますね。</p> <p>スポーツとして楽しかったって言うのもあるんですけど、部活の集団がとっても面白いって言うか、結構高校の中でも変人が集まる感じだったの、とても面白いって言うか。ビーチで練習したりとか、勝手に指導者呼んできて校長先生に怒られたりとか、なんか色々楽しかったですね。T 自体も楽しくて、最初意味わからなかったんですけど、基本的なルールから習って、かんたんなゲームとかしてたんですけど、それまでスポーツマンじゃなかったんですけど、結局 3 年間部活一筋というか、毎日学校に部活しに行っていた、そういうのが楽しかった。</p> <p>そうですね。</p> <p>部活の練習とかも楽しかったんですけど、部活の練習はみんな不真面目なので、最初らへんはまじめに練習するんですけど、すぐ別の遊びをして、結局ずっとそれで、今日部活終わりみたいな。そういうのも楽しかったんですけど。やっぱり一番は実際の公式の試合が緊張感もあるし、楽しかったですね。</p> <p>そうですね、でもどうなのか？1 年生の時は試合を楽しみましょうくらいの勢いだったんですけど、2 年生になると、3 年生がいなくなるので、部活をリードしていかないといけないと思って、今まで一回戦負けが当たり前だったんですけど、ちょっとそこは考え方を変えて、もうちょっと上を目指してみようということになって、新しい緊張感みたいな、負けてもいいやじゃなくて、一矢報いるくらいの気持ちでやろうみたいな、そういうのも楽しかったですね。</p> <p>考えるようにはなりましたが、2 年生なってくると、練習メニューとかも決めないといけなくなるので、工夫というか、普通に練習するようになった感じですね。社会人のチームと練習したりとか、そういう感じで練習が変わったという感じですね。</p>

### ①発話内容の分析結果

量的な分析において、「はげまし」以外の技法では期待された効果がなかった。このことから、単に技法を使用するだけではなく、技法の運用の仕方によって効果が変わってくるものが考えられた。そこで、表4、表5、表6に示したロールプレイングの逐語記録を分析し、質的な側面から面接がごちなくなる理由を検討した。その結果、「開かれた質問」によりCIの話の内容が変えられること、Thの使用する言葉がCIの使用した言葉と微妙にずれていること、技法の使用によりThとCIが話す順番が定期的に入れ替わるという現象が起こっていることが問題として挙げられた。以下にこの点について詳しく検討する。

なお、CIの言葉を「」で、Thの言葉を<>で表記している。

#### ・開かれた質問による話題の変容

Thは「開かれた質問」を使うことは出来ていたが、質問の内容がCIの話の内容を変えさせる働きをしていることがあった。表7にそのような場面を各dataから抜粋して示した(特に分かりやすい部分のみを抜粋した)。

表7 「開かれた質問」による話題の変容の例

データ番号	Thの発話内容	CIの発話内容
data4	2) <u>勉強を夏休み中やるっていうことなんですけど、それができたとして、Cさんがどういう風になるとおもいますか。</u>	(省略)・・・そういうのを読んだり、あと修論もできれば、三つできたらいいなというふうに思ってます。
data2	7) リズムがいいと勉強にも集中できる。 夏休みリズムのとれた生活をしながら、 <u>他に何かやりたいことっていうのはございますか。</u>	(省略)・・・自分のリズムに乗っているときとでは、それに取り組む集中力とか色々変わるかなとは思うんですけど。
data3	1) (省略)・・・ <u>やってよかったなって、どういことがやってよかったなっていうふうに思えましたか？</u>	(省略)・・・3年間続けてとっても楽しい高校生活を送れたのかなっていう風に思いますね。

data 4では、CIが「できたらいいな」と話しているのに対して、Thは<やるっていうことなんですけど、それができたとして、Cさんがどういう風になるとおもいますか。>というようにCIの話している内容を変えていた。

data 2では、CIは「自分のリズムに乗っているときとでは、それに取り組む集中力とか色々変わるかなとは思うんですけど。」と話しているが、それに対しThは<他に何かやりたいことっていうのはございますか。>というように話を変えた。

data 3では、CIは「3年間続けてとっても楽しい高校生活を送れたのかなっていう風に思いますね。」と話しているのに対してThは<やってよかったなって、どういことがやってよかったなっていうふうに思えましたか？>というように話の内容を変えていた。

・ Th と Cl の使用する言葉のずれ

Th は「はげまし」や「いいかえ」、「要約」などの技法を用いる際に、Cl の言葉を正確に繰り返すことが出来ずにいた。表 8 にそのような場面を各データから抜粋して示した（特に分かりやすい部分のみを抜粋した）。

表 8 Th と Cl の使用する言葉のずれの例

データ番号	Thの発話内容	Clの発話内容
data4	6) (省略)・・・それをきっかけに <u>優しく接することができそうかな</u> という風に考えているということでしょうか。	(省略)・・・ <u>優しくできたらな</u> とは思いますが。  できそう・・・ <u>できればいいな</u> とは思いますが。
data2	2) (省略)・・・夏休みは <u>リズムのいい生活をした</u> いってことですね。	(省略)・・・ <u>リズムを自分で作り直したい</u> なと思っている感じですね。

data 4 では、Cl が「優しくできたらな」と話したのに対し、Th は＜優しく接することができそう＞というように言葉の意味がずれている。その後 Cl は「できそう…できればいいな」と訂正している。

data 2 では、Cl は「リズムを自分で作り直したい」と話したのに対し、Th は＜リズムのいい生活をしたい＞と言葉の意味がずれている。

・ 発話の交替

Th の「いいかえ」や「要約」などの技法の使用により、Th と Cl の発話の順番が定期的に交替し、聞き手と話し手が入れ替わることにより、Cl の発話が妨げられていた。表 9 にそのような場面をデータ 3 から抜粋して示した（特に分かりやすい部分のみを抜粋した）。

表 9 発話の交替の例

データ番号	Thの発話内容	Clの発話内容
data3	1) T を始めて、何もわからないところからスタートしたということですが、最終的にやってよかったなという風におっしゃってたんですが、このやってよかったなって、どういうことがやってよかったなというふうに思えましたか？  2) 部活の練習だったり、先生に怒られたりとか、そういうのだったり練習内容とか、海にビーチに行って練習したりとかっていうそういう練習も含めて、色々楽しかったってことと、練習をしていく中で、色々わからなかったもんが分かってきて、T に対しても楽しみを見出せるようになったって言う感じですかね。	高校のころやってた部活 A・・・(省略)・・・楽しい高校生活を送れたのかなっていう風に思いますね。  スポーツとして楽しかったって言うのもあるんですが・・・(省略)・・・毎日学校に部活しに行っていた、そういうのが楽しかった。

data 3では、CIが話をした後に、Thが「要約」して質問するという流れが自然に作られており、Thが「要約」している間、それをCIが聞くという状況になっている。本来、聴き手はThであるが、「要約」の間はCIが聴き手になっていた。

#### (7) 統計的検定による結果

今回得られた量的なデータを統計的に処理した。いずれも有意なものではなかったが、ある程度の傾向が見出された結果を以下に示すこととする。

##### ①「はげまし」の使用頻度とCIの発話量の相関

「はげまし」の使用頻度とCIの発話量の間には有意ではなかったが、正の相関の傾向が示された。

表 10 「はげまし」の使用頻度とCIの発話量の相関

	はげまし(回/10 分)
CI 発言 割合	.650(p=.235)

##### ②「開かれた質問」の使用頻度とCIの発話量の相関

「開かれた質問」の使用頻度とCIの発話量の間には有意ではなかったが、負の相関の傾向が示された。

表 11 「開かれた質問」の使用頻度とCIの発話量の相関

	開かれた質問
CI の発言 割合	-.571(p=.314)

## 5 考察

「基本的かかわり技法」の面接における機能は、CIが話すのを励まし、CIが自分についての物語を展開するのを助けることであるとされる(福原ら, 2004)。しかし今回の結果は「基本的かかわり技法」を使用することが、必ずしもCIが話すのを励まし、物語の展開を助けるという効果に結びついているとは言えなかった。むしろ技法の使用に意識が向けられることにより、CIの話が遮られたり、展開が止まったりすることが認められ、理論的に期待された結果にはならなかった。そのような理由から、おそらく「基本的かかわり技法」の運用過程に、面接がぎこちなくなる理由があるのではないかと考えられた。そこでロールプレイングの発話内容の検討を行ったところ、技法の運用の仕方に問題があることが分かった。この問題については、面接法初学者が面接を行う際に気をつけておくべき課題として、以下の3つの点から考察を行うこととする。

(1) ThはClの話す物語の「文脈」に沿うこと

福原ら（2004）は「言語的追跡」について、「クライアントはその問題について話しにやってくる。それ故、主題を変えてはいけない。クライアントの話にくっついていくこと。」と述べている。つまりThはClの語る物語の「文脈」に沿う形で聴くことが求められ、技法もClの語りに沿う形で使用されることが望まれるのである。表7に示したThとClの発話内容では、Thは「開かれた質問」を使うことにより、Clの話している内容をThの興味の方へ変えさせてしまっている。例えば、表7のdata 4では、Clは「できたらいいな」という話しをしているが、Thは〈やる〉、〈できたとしたらどう変わるか〉という話へ勝手に話題を展開させようとしていることがわかる。しかしこのとき、Clは「できるかな、できたらいいな」という迷いや不安の中にいて、「やる」という決断までは至っておらず、ましてや「できたとしたらどう変わるか」という話はClにとってはまだ先の話であるように思われる。Clの話に沿うように「開かれた質問」をThが使うことにより、Clは自分の物語を掘り下げ、Clの物語として展開していったと考えられる。しかしThが自分の興味の方へ話を進めようとしたために、Clはその時の迷いや不安な感情を十分に認識できずに、自分の話を深く掘り下げることができないままになってしまった。

Clの話やその時のClの感情など、Clの「文脈」に合わせて技法を使うことによってClは初めて自分の話を聴いてもたったと感じ、自分でも気付かなかった可能性に気づくことができると考えられる。

(2) ThはClの使用した「言葉」を大切にすること

面接においてThはClがそこに自分の姿を映し出す鏡であるとされ（西平，2001）、Clが自己の内面にある感情や思考、思いなどを認識するのは自己の内面を顧みることによってではなく、Thの言語・非言語的反応や感情的反応を通してであり、Thから自分に向けられたこのような反応によってである。Thの反応にClが反応して、そしてまたThが…、というように、ThとClの間には「合わせ鏡」のように乱反射する相互作用が生じている（西平，2001）。ClがThの反応を通して自己を認識するのであれば、ThはClが話した言葉を正確に捉え、その言葉を使いながら面接を進めていくことが求められる。ぎこちなさが出たロールプレイング（表8）では、ThはClの使用した言葉を用いることをせず、自分から新しく言葉を提示している。そのため、同じような話を、言葉を変えて繰り返し、話が深まらずに終わってしまうことになっている。Clが使用した言葉を、Thが正確に捉えClに返すことにより、Clは話を聴いてもらっていると感ずることができ、またThを通して自分自身を認識し、話を展開していくことができるだろう。

(3) Thは「聴き役」であること

言うまでもなくThの仕事で最も重要なことはClの話を聴くことである。もちろん面接中にThも話すことはあるが、それはClが自分自身で話を掘り下げていくのを助けるために話すのである。しかし、表9に示したロールプレイングでは、Thが「要約」するのをClに聴いてもらうような形になってしまっている。そして「要約」が終わると再びClが話しだし、その話の「要約」をClに聴いてもらう、ということが繰り返されている。ダンカン（1973）はこのよ

うな現象を「発言交替のルール」と呼び、通常の会話においては、話者と聞き手の間では適度なペースで発言の交替が起きていることを研究で明らかにした。発言の交替が起こる際、聞き手が発言権を主張し、話し手が発言を撤回し聞き手となる（ダンカン、1973）。表9に示したロールプレイングでは、「要約」の使用によりThが発言権を主張し、Clは聞き手に回るという構造になっている。つまりこのときThは、＜今からあなたの話を要約しますので聞いてください＞という発言権を主張しているのである。マイクロカウンセリングにおいて「要約」は「聴いていました」ということを伝えるのであって、「聞いてください」ではない。このように技法を使用することに意識が向き、Clが十分に自分の話を掘り下げることを妨げてしまっている。Thは技法を使用する際、「聴き役」であることをしっかり意識しておくべきである。

#### (4) 総合考察

山田（2007）はカウンセリングのロールプレイング学習について「カウンセラー役に取り組んでみると初めの頃は、クライアント役の直前の発言に対して、何とかふさわしい応答をしようとすることで精一杯という状態になりやすい。その結果、クライアント役の発言が1つ1つ切り離され個々別々に反応しているようになっていたり、自分でも気づかぬうちにカウンセラー役が話を別の所に移していたりすることなどがしばしば起こってくる。」と述べ「クライアントの語りの筋を読み取る」ことの重要性を指摘している。本稿で示された面接法初学者の面接のロールプレイング学習でのぎこちなさも、Thが技法を用いて「クライアントの語りの筋を読み取る」ことなく自分の興味の方へ話を進めることにより、Clの話の「文脈」からはずれてしまうこと、「言語的追跡」ができていなかったこと、技法を使い過ぎることによりClの語りや心の動きを把握できていなかったことから生じたものであると考えられる。これらのことは技法を使用することに意識が向いてしまっている初学者特有の傾向であると考えられ、初学者の多くが経験することであると考えられる。その背景には、ThがClに何か専門的なことをしなければならぬというようなThとClという関係が強く意識され、結果として技法を使わなければならないという緊張が高まり、技法を使うということに囚われ、ぎこちな面接となってしまったと考えられた。

また、今回統計的な処理を行ったが、データ数の少なさもあり、有意な結果を得ることが出来なかった。しかし結果に示したように、傾向を見出すことは出来たと考える。今後データ数を増やしていくことにより、統計的手法を用いて信頼性の高い量的な分析が可能になり、新たな知見が得られることが期待される。

## 6 面接法初学者の課題

面接法初学者は技法の使用など、Thとして何か専門的なことをしなければならないということに意識が向き過ぎる傾向があるようである。そのようなことに意識が向き過ぎるあまりに、Clの話していることや使った言葉、話の文脈などを無視したような技法の使いかたが目立ったのだろう。「マイクロ技法」はクライアントの話を聴くための一つの手段でしかないということを面接法初学者は常に頭に入れておかなければならない。また、「マイクロ技法」は下から順序良く習得してくべきものであることから、「言語的追跡」などの「かかわり行動」が出来



ていないうちに、その上位にある技法を使うことは間違いであるとする。今回の分析からは、「かかわり行動」の重要性についての認識が不十分であるということが感じられた。「かかわり行動」が不十分であるのにその上位の技法を使用しようとすれば、適切に使えずにぎこちなくなってしまうのは当然であると思われる。したがって、面接法初学者は「開かれた質問」や「いいかえ」、「感情の反映」、「要約」などが使えるかどうかよりも先に「かかわり行動」がしっかり出来ているかということを十分に検討する必要がある。そのためには、山田（2007）が「カウンセラー役は録音を聴き逐語記録を作成する中で、自分に直面することになり、ロールプレイの際には気付かなかった多くのことに気づく機会となる。」、「1つ1つの言葉の大切さを実感することにもつながる。」と述べているように、自らの面接の逐語記録を作成し、常に自分の面接を見つめ直すことが面接法初学者には特に求められると考える。

---

#### 【文献】

- Allen E. Ivey, Norman B. Gluckstern, Mary Bradford Ivey (1997): Basic Attending Skills 3rd, Edition. : Microtraining Associates, Inc. 福原真知子(訳) (1999): マイクロカウンセリング 基本のかかわり技法 丸善株式会社
- Duncan, S. Jr. (1973): Toward a Grammar for Dynamic Conversation. *Semiotica* 9 29-46. 大 坊 郁 夫(訳): (1987) 齊藤勇編 対人社会心理学重要研究集 対人コミュニケーションの心理 (pp.79-80). 誠信書房
- 福原真知子・アレン・E・アイビィ・メアリ・B・アイビィ (2004): マイクロカウンセリングの理論と実践 風間書房
- 竇田玲子 (2007): 社会福祉援助技術演習における疑似体験学習 (シュミレーション): 面接技法を高めるロールプレイングについての一考察 関西福祉科学大学紀要 10 223-233.
- 永野ひろ子 (2004): 看護におけるコミュニケーション技術向上のためのカウンセリング的アプローチ 共感的理解によるラポール形成の試み 静岡県立大学短期大学部研究紀要 18 61-68.
- 西平直 (2001): 哲学と臨床心理学. 下山晴彦・丹野義彦編 講座臨床心理学 講座臨床心理学 I 臨床心理学とは何か (pp.213-228). 東京大学出版会
- 田中寛二 (1994): 質問技法の印象に関する基礎的研究—開かれた質問と閉ざされた質問の比較 琉球大学法文学部紀要 社会学篇 36 23-36.
- 山田俊介 (2007): カウンセリングの基礎学習としてのロールプレイに関する一考察 香川大学教育実践総合研究 14 71-79.

#### 【付記】

ロールプレイング内容の使用を快諾してくれた臨床心理学領域の大学院生の方々、執筆にあたり手厚い御指導をいただきました山入端津由先生、多忙にもかかわらず英文の添削をしていただいた新里健先生に心から御礼申し上げます。